

# 5 消費生活

～消費者が安心して、トラブルのない消費生活を送れるまち

## <A 基本計画の目標>

市、事業者、消費者がともに手を携え、安全で豊かで環境に配慮した消費生活を築いていきます。  
消費者被害救済の仕組みを整え、また被害発生を防止するために必要な情報と支援を提供していきます。

## <B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	トレンド
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	67.2 %	64.8 %	72.3 %	71.9 %	72.1 %	↗

## <C 目標達成に向けた22年度の実績と自己評価>

自己評価

### 【市民経済部】

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 消費生活センターを運営しました。 鎌倉市消費生活委員会紛争調停小委員会に調停を付託、成果を出しました。	◎
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 広報かまくらに毎月「消費生活相談です」を連載、消費生活講座、出前講座、消費生活センター周知キャンペーンを行うなど啓発・周知に努めました。	○
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) リユースネットかまくら事業は、充実したインターネットシステム等の運営が市民活動団体との協働事業により行われ、利用件数が大きく増加しました。	◎

前年度当初目標に対し、◎＝80%以上○＝50%以上△＝30%以上×＝30%未満

## <D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

### 【市民経済部】

<p>・消費生活相談では被害等の実態と相談の成果の把握が必要であり、消費者被害救済の仕組みの具体策が見えるようにすべきである。</p>
<p>・目標指数の消費者相談件数は減少させるものではなく、より多くの方々に相談して頂き、少しでも解決の役に立つ事が重要と思われる。その意味から目標指数として実際に解決された件数や割合を示した方が見る者に期待させ、相談者を増やせるのではないか。</p>



<p>(消費生活相談統計)  <a href="http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/seikatu/toukei.html">http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/seikatu/toukei.html</a>                  上記の統計をHPに公表しています。                  被害救済の具体策は、鎌倉市消費生活条例で規定しています。</p>
<p>消費生活相談は「来る相談を受ける」ので、同じ量の消費者被害が発生していれば、多くの相談を受け、被害回復を図ることが望ましいことです。どのような量・傾向の相談が寄せられるか、事前に予想することはできません。今後、あっせん解決率を目標数値とすることを検討します。</p>

## <E 22年度未達成事業の課題・問題点など>

### 【市民経済部】

<p>引き続き消費者被害が発生しています。</p>
<p>※未達成の理由&lt;支障となった理由&gt;                  多様化・複雑化する悪質商法、劣悪な商品・サービスに対し、消費者市民の、防衛する意識が追いついていないことも感じられる。</p>

## <F 今後の展開(取組方針)>

### 【市民経済部】

<p>悪質商法による消費者被害が発生しています。日常の消費生活相談で被害回復支援に取り組むほか、鎌倉市消費生活委員会紛争調停小委員会など、本市条例の適用も合わせ、解決に努めます。</p>
<p>収入の減少と相まって、住宅ローン返済や自宅売却を含む債務相談が多数あります。債務者相談に注力していきます。</p>
<p>消費者被害の未然予防のために、消費生活センター周知キャンペーンを含め、あらゆる機会を捉えて啓発に努めます。</p>

## <G 実績指標：事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	H22年度 目標値	H27年度 目標値
消費生活相談の件数(一)	市で行っている消費生活相談(あっせん、助言などの処理結果の内訳)の年間合計件数	1,200 件	1,168 件	1,110 件	1,252 件	1,181 件	1,200 件	1,200 件
不用品登録制度の利用状況(+)	「譲ります」「譲ってください」をもとにした不用品登録制度における、年間総登録件数	650 件	614 件	730 件	742 件	1,207 件	650 件	650 件
消費生活相談の必要度(一)	ここ1年間で買い物(商品やサービスの購入)でトラブルにあった人の割合	10.6 %	12.3 %	13.2 %	8.7 %	8.6 %	11 %	11 %

## <H 事業コスト総額とこの分野の事務事業(中事業)一覧>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	11,895千円	13,221千円	13,612千円					
	(国・県)	0千円	1,732千円	3,021千円					
	(負担金等)	0千円	0千円	0千円					
	(一般財源)	11,895千円	11,489千円	10,591千円					
	人員配置数	2.3人	3.3人	3.3人					
	人件費 (B)	20,532千円	29,362千円	28,442千円					
	総事業費(A+B)	32,427千円	42,583千円	42,054千円					
	対前年比		131.3%	98.8%					

## 鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



### 評価できるところ

- ・多発する詐欺等に対する啓発活動は今後も必要となる。
- ・消費センターの運営により、市民の消費生活が確実に守られていくことは重要なことであり、更なる推進を期待する。トラブルのないまちに関する市民の満足度もかなり高い数値を示しており、市民の実感が得られている点でも評価できるであろう。
- ・市民満足度4位を長年続けている。
- ・リユースネットかまくらは利用件数が伸びたとのこと。市民にとっては嬉しい内容である。



### 課題・提言

- ・悪質商法による消費者被害が依然として発生している。消費生活相談で被害回復支援、消費生活委員会紛争調停小委員会など、解決に努めた支援策の継続。
- ・リユースネット鎌倉は便利であるが、情報更新が遅い。メール通知されてきた連絡先につながらないことが多数あった。(引っ越し前に出品したが、引っ越してしまい連絡がつかなくなっている模様。)掲載を取り消す時期を明確にして、出品する等の工夫をしてほしい。
- ・市によっては、倉庫を確保し、市民を中心としたリユース活動にまで拡大しているところもある。鎌倉でも是非検討してほしい。
- ・広報かまくらに、毎月「消費生活相談です」を連載、消費生活講座、出前講座、消費生活センター周知キャンペーンを行うなど、啓発・周知に努めているようであるが、啓発・周知の結果を評価・検討することがより重要である。